Commission des normes du travail

Sommaire

Une législation novatrice 2

Ce qu'est le harcèlement psychologique 2

Ce qui ne constitue pas du harcèlement psychologique 6

Les obligations, responsabilités et droits de l'employeur 7

Le recours prévu par la Loi sur les normes du travail 8

1. Pour les salariés non syndiqués et les cadres supérieurs 8
2. Pour les salariés syndiqués 10
3. Pour les salariés de l'État non régis par une convention collective et pour les membres et les dirigeants d'organismes 10

Les conséquences du harcèlement psychologique 11

de travail sans harcèlement psychologique,

Québec

2007-01594/

Le harcèlement psychologique au travail

Une législation novatrice

Le harcèlement psychologique au travail interpelle l'ensemble de la population car toute personne peut, à plus d'un titre, être concernée par cette situation et en subir éventuellement les conséquences.

Les dispositions sur le harcèlement psychologique contenues dans la Loi sur les normes du travail sont entrées en vigueur le 1er juin 2004. Elles constituent une législation novatrice en Amérique du Nord et sont le reflet d'une volonté partagée, au Québec, de mettre en place un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique.

Ce guide présente la définition, les droits, les obligations et les recours prévus par la Loi sur les normes du travail. Le harcèlement psychologique étant un domaine d'intervention plutôt méconnu, ce guide vise également à sensibiliser les lecteurs sur le phénomène et ses conséquences. Il s'adresse aux employeurs, aux salariés, aux associations et aux syndicats qui souhaitent mieux connaître les dispositions législatives concernant le harcèlement psychologique au travail.

Par ses efforts, et en concertation avec ses partenaires, la Commission des normes du travail souhaite que les employeurs et les salariés du Québec assument leurs obligations et exercent leurs droits afin de rendre les milieux de travail exempts de harcèlement psychologique. Elle invite donc tous les acteurs à unir leurs efforts pour atteindre cet objectif en leur rappelant que la prévention est le moyen privilégié pour y arriver.

Ce qu'est le harcèlement psychologique au travail

La définition du harcèlement psychologique retenue au Québec par le législateur est la suivante :

... une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié et qui entraîne, pour celui-ci, un milieu de travail néfaste.

Par ailleurs, une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique. Il faut démontrer alors que cette conduite a porté atteinte à la dignité ou à l'intégrité physique ou psychologique et qu'elle a entraîné un effet nocif continu pour le salarié.

La définition de la Loi sur les normes du travail inclut le harcèlement sexuel au travail ainsi que le harcèlement lié à un des motifs contenus dans l'article 10 de la Charte des droits et libertés de la personne. Ces motifs sont la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap.

Note : Ce guide ne peut aucunement servir de soutien à une interprétation juridique des dispositions de la Loi sur les normes du travail. Il s'agit d'un outil de renseignement général pour le public, les employeurs et les salariés à propos du harcèlement psychologique.

Définition

À qui s'adressent les dispositions de la loi ?

À l'exception des salariés et des employeurs qui relèvent de la juridiction du gouvernement fédéral (assujettis au Code canadien du travail), les dispositions concernant le harcèlement psychologique s'appliquent à tous les salariés syndiqués ou non syndiqués et à tous les niveaux de la hiérarchie organisationnelle y compris les cadres supérieurs. Toutes les entreprises du Québec autant du secteur privé que du secteur public sont visées.

1- Une conduite vexatoire ayant un caractère de répétition ou de gravité

Il s'agit d'une conduite humiliante, offensante ou abusive pour la personne qui subit une telle conduite, qui la blesse dans son amour-propre, qui lui cause du tourment. C'est une conduite qui dépasse ce qu'une personne raisonnable* estime être correcte dans l'accomplissement du travail.

Chacune des paroles, chacun des comportements, des actes ou des gestes pris isolément peut être bénin, anodin, mais c'est l'ensemble ou l'accumulation de ceux-ci qui permet de conclure à une situation de harcèlement.

Cependant, le caractère répétitif n'est pas une composante essentielle du harcèlement. En effet, une seule parole, un seul comportement, geste ou acte grave peuvent également être reconnus s'ils entraînent un effet nocif continu pour la personne visée. Si la cause est unique, l'effet nocif doit se perpétuer dans le temps. Ainsi, une conduite isolée, telle la violence ou l'agression dont l'impact sur la victime se perpétue dans le temps, pourra constituer du harcèlement psychologique.

2- Un caractère hostile ou non désiré

Les comportements, les paroles, les actes ou les gestes reprochés doivent être perçus comme hostiles ou non désirables. Toutefois, dans certains cas tels que lors d'agression ou de harcèlement sexuel, le caractère « non désiré » n'exige pas nécessairement que la victime ait exprimé clairement son refus ou sa désapprobation.

3- Une atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique

Le harcèlement a un impact négatif sur la personne. La personne victime de harcèlement peut se sentir diminuée, dévalorisée, dénigrée tant sur le plan personnel que sur le plan professionnel. La situation de harcèlement peut aussi causer une détérioration de la santé physique de la personne victime de harcèlement. Toutefois, une atteinte à la santé n'est pas nécessaire.

4- Un milieu de travail néfaste

Un milieu de travail néfaste est un milieu dommageable, qui crée un tort, qui nuit à la personne victime de harcèlement. L'atmosphère de travail créée par la conduite pourra provoquer par exemple l'isolement de la victime.

Pour conclure à du harcèlement psychologique, l'intention du présumé harceleur n'a pas à être prise en considération. Les paroles, les gestes, les actes ou les comportements du harceleur n'ont pas à être dites ou faits dans l'intention de nuire; ce sont les effets sur la personne visée qui sont pris en considération.

* *On entend par personne raisonnable :*
une personne bien informée de toutes les circonstances et se trouvant dans la même situation que celle vécue par le salarié qui se dit victime de harcèlement et qui conclurait elle aussi que la conduite est vexatoire.

Les multiples visages du harcèlement

Le harcèlement psychologique peut survenir à tous les niveaux de la hiérarchie organisationnelle. Il peut se manifester entre des collègues de travail, des personnes en position d'autorité peuvent harceler des subalternes et à l'inverse des salariés peuvent harceler leurs supérieurs. Les personnes mises en cause peuvent être un individu ou un groupe de personnes. Le présumé harceleur peut aussi venir de l'extérieur de l'entreprise. On pense alors au client, à l'usager, au fournisseur ou au visiteur.

À ces acteurs de premier plan, s'ajoutent les témoins. Les témoins d'une situation de harcèlement psychologique jouent un rôle important dans le maintien ou dans la cessation de cette conduite. En effet, ils peuvent contribuer collectivement à rompre ou à maintenir le climat de peur et de silence propre à une situation de harcèlement. La déposition de leurs versions des événements lors des démarches d'intervention peut faire une différence significative entre l'aggravation ou la cessation de la situation.

Des exemples

Mettant en cause deux gestionnaires

Lorraine est gestionnaire du personnel dans une jeune entreprise de 20 personnes fabriquant des panneaux en polymère pour l'industrie automobile. Les conditions de travail ont toujours été difficiles, mais l'ambiance entre collègues est bonne et Lorraine aime son travail. Tout bascule lorsque la cousine du patron est nommée directrice de l'atelier. Lorraine est alors soumise par la nouvelle directrice à une surveillance excessive traduite par des pauses de travail chronométrées, de constants rappels à l'ordre si elle ose chantonner ou rire un peu en travaillant. La directrice lui retire certains de ses dossiers et rapporte au patron ses propres erreurs en les attribuant à l'incompétence de Lorraine. Lorsque Lorraine tente de se défendre, elle hérite d'un bureau isolé des autres, et la directrice manœuvre de manière à ce que Lorraine ne soit plus informée et qu'elle soit coupée des activités sociales de l'entreprise.

Des erreurs informatiques provoquées par la directrice sont imputées à Lorraine. Celle-ci devient donc mal considérée par son patron. Elle se sent négligée par lui et a de plus en plus de difficulté à accomplir sa gestion courante des dossiers des employés. Désespérée devant la dégradation de sa situation au travail et de plus en plus écrasée par la surveillance excessive dont elle est l'objet, elle décide de quitter l'entreprise pour ne pas y laisser sa peau.

Mettant en cause deux collègues

Simon est un comptable qui cherche à être irréprochable en tout au travail, ce qui ne plaît pas à tout le monde. À son arrivée dans un nouveau poste, il est offusqué de découvrir plusieurs irrégularités financières impliquant des sommes d'argent considérables. Ces irrégularités sont commises par un de ses collègues. Celui-ci craignant d'être dénoncé se met alors à le menacer, à falsifier son travail pour tenter d'acheter son silence et de faire croire aux autres qu'il nage dans les mêmes eaux que lui. Ce même collègue détruit des éléments de preuve manuscrite et électronique qui auraient permis à Simon de se défendre. Ce collègue répand une rumeur selon laquelle Simon souffre de divers problèmes psychologiques rendant son comportement imprévisible. Lorsque Simon l'apprend et qu'il lui demande de retirer ses paroles, ce collègue tourne le tout en boutade. Simon est déstabilisé. Il se tourne vers ses collègues, mais personne ne veut l'aider. Il est isolé. Simon se sent totalement impuissant. Après plusieurs semaines d'absence, incapable de revenir travailler dans ce milieu, il demande d'être muté dans un autre établissement.

Mettant en cause un groupe contre une personne

Normand est un mécanicien industriel. Quelques collègues le trouvent trop conformiste et s'amusent à l'induire en erreur sur les lieux de son travail. Souvent, grâce à la complicité silencieuse d'employés des autres ateliers, ces collègues s'organisent pour que Normand ne se présente pas dans les bons locaux aux bons moments.

D'un naturel timide, Normand ne sait pas comment réagir et à qui se fier dans l'usine. Ses présences injustifiées dans des départements où il n'a jamais été appelé ou encore dans les réunions où il n'a jamais été convoqué et celles où il arrive en retard ont fini par le détruire peu à peu. Il est constamment l'objet de sarcasmes. Sa réputation de ponctualité, de vigilance au travail et sa crédibilité sont durement affectées.

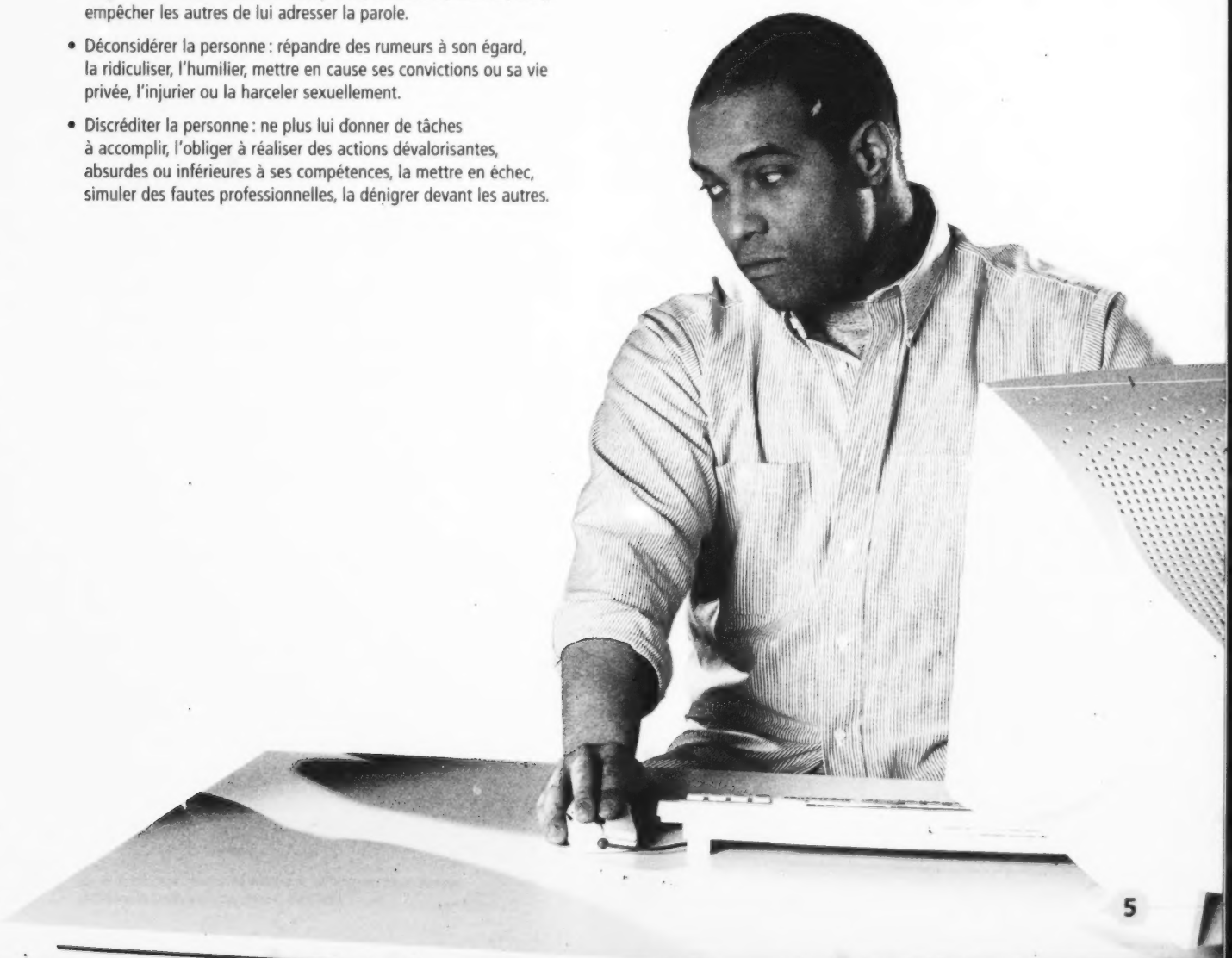
Normand décide donc de relater les faits à une personne en qui il a confiance. À sa suggestion, il rencontre son employeur à qui il fait part de tous ces petits faits qui, associés les uns aux autres, permettent d'expliquer bien des choses. L'employeur prend la situation très au sérieux. Il intervient rapidement pour faire cesser le harcèlement.

Quelques manifestations

Dans le harcèlement psychologique, les comportements en cause sont multiples, insidieux et habituellement liés à des agressions cachées.

Le harcèlement peut se manifester de différentes façons, par exemple :

- Empêcher la personne de s'exprimer : l'interrompre sans cesse, lui interdire de parler aux autres, détruire le travail réalisé, la priver de toute possibilité de s'exprimer.
- Isoler la personne : ne plus lui adresser la parole en public, ne plus lui parler du tout, nier sa présence, l'éloigner, la priver des moyens de communications (téléphone, ordinateur, courrier, etc.), empêcher les autres de lui adresser la parole.
- Déconsidérer la personne : répandre des rumeurs à son égard, la ridiculiser, l'humilier, mettre en cause ses convictions ou sa vie privée, l'injurier ou la harceler sexuellement.
- Discréditer la personne : ne plus lui donner de tâches à accomplir, l'obliger à réaliser des actions dévalorisantes, absurdes ou inférieures à ses compétences, la mettre en échec, simuler des fautes professionnelles, la dénigrer devant les autres.
- Menacer, agresser la personne : hurler, la bousculer, endommager ses biens.
- Déstabiliser la personne : se moquer de ses convictions, de ses goûts, de ses choix politiques, de ses points faibles, faire des allusions désobligeantes sans jamais les expliciter, mettre en doute ses capacités de jugement et de décision.



Ce qui ne constitue pas du harcèlement psychologique

Exercice normal du droit de gestion

L'exercice par l'employeur ou par ses gestionnaires des activités de gestion ne constitue pas du harcèlement. La gestion courante de la discipline, du rendement au travail ou de l'absentéisme, l'attribution des tâches, l'application de la gradation des sanctions et même le licenciement constituent l'exercice légitime du droit de gestion. Ces actions ne constituent pas du harcèlement psychologique dans la mesure où l'employeur n'exerce pas ces droits de gestion de façon abusive ou discriminatoire.

Exemple

Maryse, une technicienne, est appelée à rédiger des rapports dont une partie provient des autres divisions. Toutefois, lorsque des personnes absentes ne sont pas remplacées, cela lui cause un surcroît de travail. Mécontente de cette situation, elle a refusé à quelques reprises d'exécuter le travail qui lui était demandé, adoptant à ces occasions un comportement déplaisant. Vu sa conduite, son supérieur lui a imposé une suspension d'un jour. L'attribution des tâches, l'évaluation de la conduite de l'employée et la décision de la sanction ne constituent pas du harcèlement.

Conflits de travail

Les milieux de travail ne diffèrent pas des autres milieux de vie, et des conflits peuvent y survenir. En soi, un conflit ne constitue pas du harcèlement psychologique. Les conflits au travail, s'ils font l'objet d'une saine gestion, peuvent amener la clarification des responsabilités et l'évolution des relations au sein du personnel. À l'inverse, s'ils sont mal gérés ou non résolus, les conflits peuvent être des incubateurs de harcèlement psychologique, voire des circonstances à risque.

Exemple

Claire et Louise travaillent dans la même équipe depuis plusieurs mois. Récemment, Claire a été nommée responsable d'un projet de construction d'une nouvelle bâtisse, mais Louise n'accepte pas cette décision. Son comportement change vis-à-vis de Claire et elle lui laisse entendre que c'est elle qui aurait dû avoir cette responsabilité. Depuis, Louise limite sa collaboration au projet. Les relations entre Claire et Louise sont tendues et il existe de sérieux problèmes de communication. Louise ne parle plus du tout à Claire. Cette situation pourrait dégénérer en harcèlement si aucune intervention n'est faite pour régler le conflit.

Stress relié au travail

Le stress relié au travail peut avoir d'autres origines que le harcèlement psychologique. Toutefois, l'accumulation de facteurs de stress peut constituer une circonstance à risque.

Exemple

Mathieu travaille comme analyste en informatique depuis plus de cinq ans dans l'entreprise. Son directeur lui propose d'être chef de département. Mathieu devra gérer une équipe, mais il n'a pas d'expérience en gestion. Il décide d'accepter la promotion. Au début tout semble bien aller, mais bientôt Mathieu éprouve des difficultés et il se met à douter de ses compétences et de ses aptitudes à motiver son personnel. Son directeur le rencontre régulièrement pour faire le point et pour lui proposer son aide, le cas échéant. Mathieu a beaucoup de difficulté à gérer le stress inhérent à ses nouvelles responsabilités. Certains symptômes font leur apparition : maux de tête, insomnie, angoisse. Mathieu n'apprécie pas les fréquentes interventions de son directeur qui cherche pourtant à le soutenir dans ses nouvelles responsabilités. Il n'y a aucune menace ou humiliation dans le comportement du directeur. Cette situation ne doit pas être confondue avec un cas de harcèlement psychologique.

Conditions de travail et contraintes professionnelles difficiles

Ne constituent pas du harcèlement psychologique : les conditions de travail et les contraintes professionnelles difficiles, les changements organisationnels lorsqu'ils sont justifiables sur le plan économique ou technologique et lorsqu'ils affectent le personnel de façon non arbitraire.

Exemple

Jean-Guy a plus de 50 ans et travaille dans une imprimerie. Depuis plusieurs mois, son employeur a commencé à introduire des ordinateurs pour réaliser plus efficacement le travail et pour augmenter la productivité. Les tâches ont donc été révisées. Ayant manifesté une forte résistance au changement, Jean-Guy a été l'un des derniers à suivre la formation. Maintenant il n'a plus le choix. Il doit accomplir ses nouvelles tâches avec un ordinateur. Cette situation lui demande beaucoup d'efforts et de concentration, mais elle ne constitue pas du harcèlement.

Les obligations, responsabilités et droits de l'employeur

L'obligation de fournir un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique incombe à l'employeur. Cette obligation est essentiellement une obligation de moyens et non de résultats. L'employeur n'a pas l'obligation de garantir que jamais aucune situation de harcèlement ne se produira, mais il devra :

- prendre les moyens raisonnables pour faire en sorte qu'il n'y ait pas de harcèlement psychologique et
- prendre les mesures appropriées et, dans certains cas, les sanctions nécessaires pour mettre fin au harcèlement psychologique lorsqu'il est informé de l'existence d'une telle conduite.

Des pratiques de gestion qui favorisent un milieu de travail harmonieux ne suffisent pas pour remplir l'obligation qui lui incombe. L'employeur doit prendre des actions pour prévenir* les situations de harcèlement psychologique. Il doit aussi se doter d'un mécanisme interne connu et efficace qui permette, entre autres, d'être informé de l'existence de ces situations, de traiter objectivement et avec diligence les cas de harcèlement et de prendre les mesures appropriées pour les faire cesser. L'ignorance d'une situation de harcèlement ne saurait en soi dégager l'employeur de sa responsabilité.

L'employeur pourrait être tenu responsable des conduites de harcèlement commis par lui-même ou par ses employés dans l'exercice de leurs fonctions et dans tout lieu où ceux-ci peuvent être appelés à travailler. Il est aussi tenu d'intervenir lorsque les auteurs du harcèlement sont des tiers (client, usager, fournisseur, visiteur).

L'employeur est en droit de demander à ses employés qu'ils adoptent une conduite exempte de harcèlement à l'égard non seulement de leurs collègues et de leurs patrons, mais aussi des tiers avec lesquels l'entreprise et les employés font affaire dans le cours de leur emploi.

Responsabilités des employés

Dans les milieux de travail, la prévention du harcèlement est l'affaire de tous : employeurs, cadres, employés, syndicats. L'employé doit non seulement éviter de harceler, il doit aussi contribuer activement à maintenir un milieu de travail sans harcèlement.

* Voir le *Guide de prévention en matière de harcèlement psychologique* publié par la Commission des normes du travail.

Le recours prévu par la Loi sur les normes du travail

Lorsqu'une situation de harcèlement psychologique se produit, la Commission des normes du travail invite le travailleur à recourir, dans la mesure du possible, aux personnes-ressources identifiées par son employeur et aux mécanismes mis en place dans son organisation. Si une situation de harcèlement psychologique ne peut être résolue dans l'entreprise, la Loi sur les normes du travail prévoit un recours pour le salarié. Il faut être vigilant car la loi fixe un délai de 90 jours pour pouvoir exercer ce recours.

1. Pour les salariés non syndiqués et les cadres supérieurs

Les salariés non syndiqués, les cadres et les cadres supérieurs assujettis à la Loi sur les normes du travail qui se croient victimes de harcèlement psychologique peuvent adresser une plainte écrite à la Commission des normes du travail. Ils peuvent aussi demander à un organisme sans but lucratif de défense des droits des salariés de le faire, dans la mesure où ils donnent leur consentement par écrit.

Le délai pour déposer une plainte a été fixé à 90 jours de la dernière manifestation de harcèlement. Il s'agit de la dernière conduite sur laquelle le salarié fonde sa plainte.

Dès réception de la plainte, la Commission des normes du travail s'assure de la recevabilité de celle-ci avant de commencer l'enquête. Pour ce faire, la Commission des normes du travail vérifie si le travailleur est un salarié au sens de la Loi sur les normes du travail, si le salarié est déjà couvert par une convention collective, si l'entreprise pour laquelle il travaille est de juridiction provinciale et si la dernière manifestation de la conduite de harcèlement respecte le délai de 90 jours. Après ces vérifications, si la Commission des normes du travail juge la plainte irrecevable, elle transmet sa décision au plaignant. Ce dernier peut demander par écrit, dans les 30 jours de la réception de la décision de la Commission des normes du travail, une révision administrative de celle-ci.

Enquête par la Commission des normes du travail

Après réception de la plainte, la Commission des normes du travail fait enquête avec diligence afin de vérifier s'il y a présence de harcèlement psychologique et si l'employeur a pris les moyens raisonnables pour faire cesser la conduite.

L'enquêteur de la Commission des normes du travail procède à l'entrevue du plaignant, de l'employeur, des témoins et du ou des présumés harceleurs afin de recueillir les renseignements nécessaires. Il analyse aussi les éléments factuels permettant de vérifier le bien-fondé de la plainte. Il vérifie les dispositions mises en place par l'organisation pour contrer le harcèlement psychologique et les moyens entrepris pour le faire cesser.

Pouvoirs de l'enquêteur

L'enquêteur mandaté par la Commission des normes du travail jouit des pouvoirs des commissaires des commissions d'enquête, c'est-à-dire qu'il peut exiger de toute personne concernée la preuve nécessaire à l'enquête, y compris le pouvoir d'assignation à comparaître devant lui. L'enquêteur peut donc se rendre dans l'entreprise pour inspecter toute pièce pertinente, exiger des informations ou des documents utiles à la réalisation de son enquête et aussi rencontrer des témoins et toutes les personnes qu'il juge nécessaires.

Service de médiation

Avec l'accord de l'employeur et du plaignant, une démarche de médiation peut être entreprise en tout temps pendant l'enquête avec l'aide d'un médiateur nommé par le ministre du Travail. La rencontre de médiation est un mode de résolution des conflits qui amène les parties opposées à dialoguer afin qu'elles tentent ensemble de trouver une solution satisfaisante.

La médiation est confidentielle et repose sur l'intervention d'un tiers impartial, soit le médiateur. Le médiateur n'impose pas son point de vue ni celui d'une personne à une autre. Il aide les parties à formuler leurs attentes pour en arriver à des solutions et à une entente librement consentie.

Si le salarié le demande, la Commission des normes du travail peut l'assister et le conseiller pendant la médiation. Un avocat de la Commission agira à ce titre.

Recours

Transfert de la plainte à la Commission des relations du travail

Plainte fondée

Si la Commission des normes du travail juge la plainte fondée et si les parties n'ont pas convenu d'un règlement, la Commission des normes du travail transfère la plainte à la Commission des relations du travail. La Commission des relations du travail, tribunal administratif, décide s'il y a eu harcèlement psychologique et si l'employeur a fait défaut de respecter ses obligations. Dans l'affirmative, elle détermine notamment les mesures de réparation appropriées. (Pour plus de précisions, se référer à l'encadré Pouvoirs de la Commission des relations du travail.)

La Commission des relations du travail peut, si les parties y consentent, entreprendre une conciliation pour tenter d'arriver à un accord. Dans ce cas-ci, il faut comprendre que le processus de conciliation est le même que celui de la médiation.

La Commission des normes du travail peut assister et conseiller le salarié pendant la conciliation et elle peut le représenter lors de l'audience devant la Commission des relations du travail. Ce sont les avocats de la Commission des normes du travail qui ont ce mandat.

Plainte non fondée

Si la Commission des normes du travail juge la plainte non fondée, elle transmet sa décision motivée au plaignant. Celui-ci peut alors demander par écrit, dans les 30 jours de la réception de la décision de la Commission des normes du travail, une révision administrative de celle-ci.

Même si la Commission des normes du travail juge la plainte non fondée, le salarié peut demander à être entendu par la Commission des relations du travail. Il doit alors adresser à la Commission des normes du travail, dans un délai de 30 jours de la décision, une demande écrite de transfert de sa plainte. Dans ce cas, la Commission des normes du travail ne représente pas le salarié devant la Commission des relations du travail.

Fardeau de la preuve devant la Commission des relations du travail

Lors de l'audience devant la Commission des relations du travail, il faut démontrer que le salarié a effectivement été victime de harcèlement psychologique. Dans le cas où la plainte est jugée fondée par la Commission des normes du travail, c'est un de ses avocats qui assume la défense du salarié. L'employeur doit quant à lui démontrer qu'il a pris les moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement psychologique et pour le faire cesser.

Pouvoirs de la Commission des relations du travail

Si la Commission des relations du travail conclut que le plaignant a été victime de harcèlement psychologique et que l'employeur a fait défaut de respecter ses obligations, elle pourra rendre toute décision juste et raisonnable, notamment :

1. ordonner à l'employeur la réintégration du salarié dans son emploi ;
2. ordonner à l'employeur de payer au salarié une indemnité correspondant au salaire perdu, le cas échéant ;
3. ordonner à l'employeur de prendre les moyens raisonnables pour faire cesser le harcèlement ;
4. ordonner à l'employeur de verser au salarié des dommages et intérêts punitifs et moraux ;
5. ordonner à l'employeur de verser au salarié une indemnité pour perte d'emploi ;
6. ordonner à l'employeur de financer le soutien psychologique requis par le salarié, pour une période raisonnable qu'elle détermine ;
7. ordonner la modification du dossier disciplinaire du salarié.

Il est possible qu'un salarié ait produit une réclamation à la Commission de la santé et de la sécurité du travail ou ait exercé un recours pour déterminer si le harcèlement dont il est victime peut constituer une lésion professionnelle. Dans de tels cas, ou lorsque la Commission des relations du travail estime probable que le harcèlement psychologique ait entraîné une lésion professionnelle, elle suspend sa décision sur les points suivants :

- l'indemnité relative au salaire perdu ;
- les dommages et les intérêts punitifs et moraux ;
- le financement du soutien psychologique requis par le salarié.

Cette triple exception ne vaut que pour la période au cours de laquelle le salarié est victime d'une lésion professionnelle. Ainsi, les dispositions de la Loi sur les normes du travail n'empiètent pas sur les juridictions de la Commission de la santé et de la sécurité du travail. Cela a pour effet d'empêcher le cumul des indemnités liées à ces divers recours.

Protection des salariés contre une pratique interdite

Le salarié peut se sentir vulnérable et craindre des représailles de son employeur s'il lui demande d'intervenir lors d'une situation de harcèlement psychologique. La Loi sur les normes du travail protège aussi le salarié contre les représailles, les mesures discriminatoires, le déplacement, la suspension, le congédiement ou toute autre sanction que l'employeur, ou un de ses représentants, pourrait lui imposer. Par exemple :

- à la suite d'une demande d'avoir un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique et de prendre les moyens nécessaires pour le faire cesser ;
- pour avoir fourni des renseignements à la Commission des normes du travail ou à l'un de ses représentants ;
- pour avoir été appelé à témoigner dans une poursuite liée à du harcèlement psychologique ;
- en raison d'une enquête effectuée par la Commission des normes du travail dans l'établissement de l'employeur du salarié.

Le salarié qui croit avoir été victime d'une sanction pour un des motifs précités peut déposer une plainte pour pratique interdite à la Commission des normes du travail.

2. Pour les salariés syndiqués

Les dispositions de la Loi sur les normes du travail en matière de harcèlement psychologique sont réputées faire partie intégrante de toute convention collective. Le salarié syndiqué qui possède un recours en vertu de sa convention collective, tel un droit de grief, devra alors utiliser la procédure qui y est prévue. C'est à l'arbitre de grief de décider s'il y a eu harcèlement et si l'employeur a rempli ses obligations.

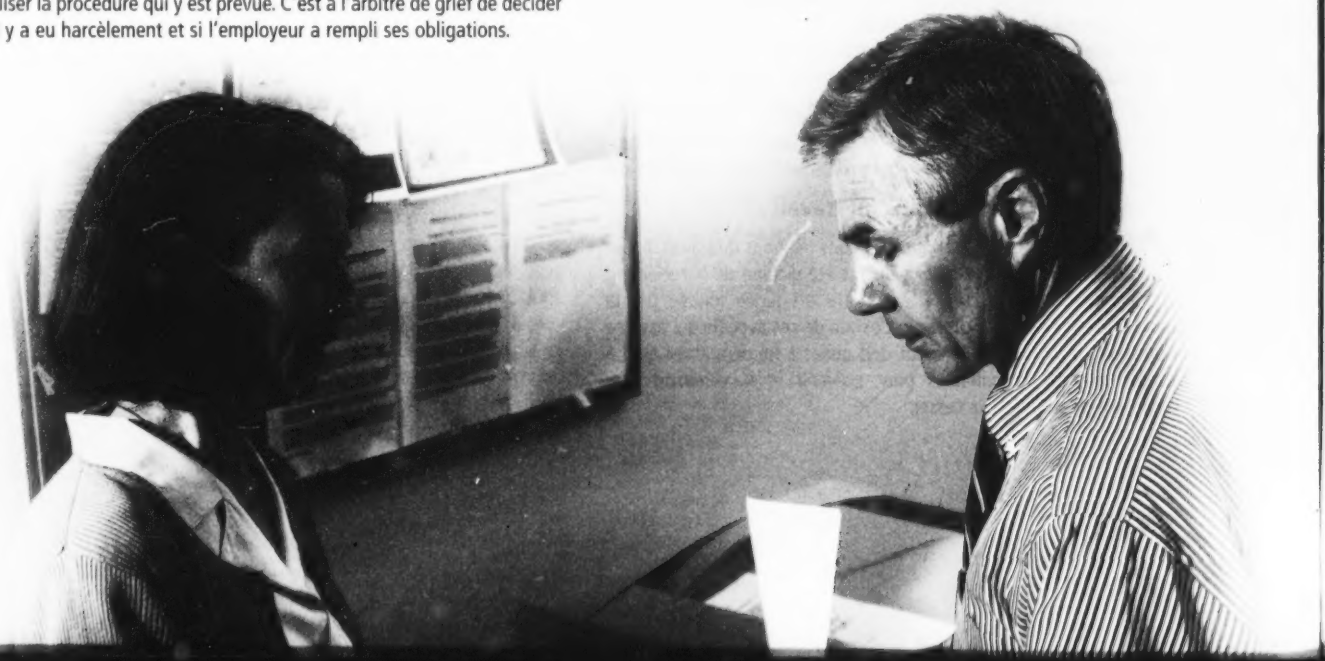
Le délai pour déposer une plainte a été fixé à 90 jours de la dernière manifestation de harcèlement. Dans certaines conventions collectives le délai pourrait être supérieur. Il s'agit de la dernière conduite sur laquelle le salarié fonde sa plainte.

En tout temps, avant la prise en délibéré de la cause par l'arbitre de grief, les parties à la convention collective pourront conjointement demander au ministre du Travail de nommer un médiateur.

À défaut par les parties d'arriver à une entente, et si l'arbitre de grief en vient à la conclusion que le salarié a été victime de harcèlement psychologique et que l'employeur a fait défaut de respecter ses obligations, l'arbitre de grief pourra rendre toute décision juste et raisonnable en tenant compte de toutes les circonstances de l'affaire. Ce dernier a à cet égard les mêmes pouvoirs que ceux conférés à la Commission des relations du travail.

3. Pour les salariés de l'État non régis par une convention collective et pour les membres et les dirigeants d'organismes

Les salariés, peu importe leur niveau dans la hiérarchie, les membres et les dirigeants d'organismes, doivent exercer leur recours devant la Commission de la fonction publique qui possède également les mêmes pouvoirs que la Commission des relations du travail en cette matière.



Les conséquences du harcèlement psychologique

Les conséquences du harcèlement psychologique sont nombreuses car, à moins d'un événement grave, elles se développent graduellement sans au départ être reliées à un événement précis. De plus, elles font souvent l'objet de déni dans les milieux de travail. Ces conséquences se font sentir non seulement sur la victime, mais également sur les employés qui en sont témoins, les personnes accusées de harcèlement, leur entourage et l'organisation elle-même.

Les personnes impliquées — victimes, témoins et harceleurs — passent par différentes émotions ou sentiments : honte, colère, déni, tristesse, peur, etc. Sans une intervention appropriée, la situation peut entraîner des conséquences importantes et avoir des répercussions, telles que :

- la détérioration de la santé physique ou psychologique (troubles anxieux, troubles d'adaptation, dépression, état de stress post-traumatique, suicide) ;
- des problèmes de toxicomanie ou d'alcoolisme ;
- des difficultés professionnelles, voire la perte d'emploi ;
- des pertes financières importantes ;
- des difficultés familiales ou conjugales ;
- des absences du travail, des invalidités.

Pour l'entreprise, les conséquences peuvent être tout aussi néfastes. Comme pour les impacts personnels, les répercussions se développent graduellement. Elles ne se limitent pas aux victimes, mais s'étendent à leur entourage et aux témoins. Tout d'abord, on remarque :

- une perte de productivité ;
- une perte d'intérêt et d'engagement envers le travail ;
- une diminution de la qualité des services ;
- une augmentation du risque d'erreur.

Plus la situation est grave ou perdure dans le temps, plus elle peut entraîner des conséquences associées à d'autres aspects de l'organisation du travail, comme :

- une perte de confiance envers l'employeur ;
- des dommages à la réputation de l'entreprise ;
- une augmentation de l'absentéisme, un taux élevé de roulement de personnel, des difficultés de recrutement ;
- des risques accrus de vandalisme et de dommages à la propriété ainsi que de violence physique au travail ;
- et enfin, des coûts légaux, des augmentations de primes d'assurances collectives et le versement de compensations financières.

Ces conséquences néfastes risquent de durer et souvent ne se termineront pas avec la fin de la situation de harcèlement psychologique, mais seulement avec le rétablissement d'un climat de travail sain dans l'entreprise.

Les nouvelles dispositions de la Loi sur les normes du travail sont le reflet d'une volonté partagée, au Québec, de mettre en place un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique et d'en limiter les conséquences. Prendre des moyens et des actions pour régler à la source des circonstances pouvant conduire à du harcèlement et intervenir de façon efficace entraînera des bénéfices pour tous.

- Une personne raisonnable considérerait-elle cette conduite offensante ?
- S'agit-il de plusieurs incidents ou d'une seule conduite grave ?
- Les comportements, les paroles, les actes ou les gestes reprochés sont-ils hostiles ou non désirés ?
- Est-ce que la conduite diminue, rabaisse ou cause une humiliation ?
- S'il s'agit d'une seule conduite grave, celle-ci a-t-elle un effet nocif qui se perpétue dans le temps ?
- La conduite rend-elle le milieu de travail néfaste ?

Avant de conclure, il est souhaitable de discuter de la situation et de consulter des personnes en qui vous avez confiance.

La Commission des normes du travail met à votre disposition d'autres publications sur le harcèlement psychologique au travail dont des guides de prévention pour les employeurs. Il suffit de s'adresser au Service des renseignements de la Commission des normes du travail pour vous les procurer.

Service des renseignements

Région de Montréal

514 873-7061

Ailleurs au Québec, composez sans frais

1 800 265-1414

Vous pouvez également consulter la section du site Internet réservée au harcèlement psychologique à l'adresse électronique suivante : ***www.cnt.gouv.qc.ca***

Commission des normes du travail

Québec

English copy available on request.

Ces renseignements ne sont fournis qu'à titre indicatif. Pour plus de détails, veuillez vous reporter à la loi et aux règlements sur les normes du travail, ou communiquez avec les services à la clientèle.

Dans ce document, la forme masculine désigne, lorsqu'il y a lieu, aussi bien les femmes que les hommes. L'emploi du masculin a pour seul but de faciliter la lecture du texte.

Direction des communications
Hall Est, 7e étage
400, boulevard Jean-Lesage
Québec (Québec) G1K 8W1

Dépôt légal – BNQ, 2006
ISBN 2-550-46540-7
© Commission des normes du travail, 2006
C-0246 (06-03)